

Estimado/a consumidor/a:

Junto con saludar, se copia acá la respuesta de la empresa a su Reclamo.

Encontrará este y otros documentos relativos a su caso ingresando al Portal del Consumidor, sección Estado de mis casos, pinchando el número de su Reclamo y luego la pestaña "Documentos".

Esperamos que esta información le sea de utilidad.

Respuesta al Reclamo: R2026W11294187

Empresa

Nombre: MERCADO LIBRE- PORTALINMOBILIARIO.COM - MERCADO PAGO - MERCADO PAGO EMISORA

Rut: 77398220-1

Sucursal: MERCADO PAGO S A (PLATAFORMA)

Representante legal: ALAN YIGAL MEYER FRANKFURT

Consumidor/a

Nombre: CRISTIAN ALFONSO ORTIZ KLAWITTER

Rut: 8864587-1

Número de teléfono reclamado:

Número de cliente:

Reclamo

Producto o servicio comprado o contratado: Tres productos

Medio de pago: Tarjeta de crédito bancaria

Tramo de precio: \$50.001 a \$100.000

Precio exacto: No aplica

Tramo de pérdida: \$10.001 a \$50.000

Monto exacto: No aplica

Se comunicó previamente con la empresa: Sí

Medio de comunicación: Por su sitio web

Respuesta de la empresa: No hubo respuesta

Descripción del hecho reclamado

Realice 3 compras, una llegó fallada, otros dos pedidos incompletos y no se me permite cerrar la cuenta ya que dice mercadolibre que tengo dinero en mercado pago y que debo completar unas infinidad de datos sensibles y personales para que se me devuelva el dinero y cerrar la cuenta

Respuesta de la empresa

Sobre el particular, le informamos que la validación de su identidad es requerida para el cumplimiento de obligaciones legales, requerimientos de autoridades competentes y Políticas de Privacidad que el Reclamante aceptó al registrarse en la plataforma:

Solución solicitada 1

Que se cierre mi cuenta en mercadolibre/mercadopago y se me devuelva el dinero, he tratado con innumerables solicitudes, a decir, reconocimiento facial, adjuntar mi ci, mostrar escritura, ingresar infinidad de códigos de seguridad y siguen sin devolverme el dinero ya que en cada proceso que me solicitan, viene otro para aumentar la burocracia y lógicamente quedarse con el dinero

Respuesta de la empresa

A todo evento, le recordamos que se encuentra disponible para su consulta la Declaración de privacidad y confidencialidad de la información, donde específicamente señalamos para qué utiliza Mercado Libre los datos que obtiene de sus usuarios: <https://www.mercadolibre.cl/privacidad/declaracion-privacidad>

Solución solicitada 2

Cerrar mi cuenta y que me aseguren que mis datos personales fueron eliminados de la plataforma, este es el segundo reclamo ya que el primero fue contra mercadolibre

Respuesta de la empresa

Se omite respuesta formal, en virtud de que la solicitud del usuario fue respondida en la primera solución solicitada.

Confirmo que ingresé al Portal del Proveedor con la clave entregada por el SERNAC y que represento a la empresa reclamada.

Fecha de respuesta: 28/07/2026 16:03:44